

**PENGARUH KINERJA PELAYANAN TERHADAP
PROFITABILITAS PERUSAHAAN PERBANKAN**

PERIODE 2005-2008

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH
ANGGA RONAULI LUMBAN TOBING**

No. Pokok : 040318209

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2010

ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas tentang pelayanan prima yang dilakukan oleh bank-bank di Indonesia dengan judul “Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Profitabilitas Perbankan Periode 2005-2008”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah pelayanan prima (service excellence) yang terdiri dari performa petugas satuan pengamanan atau satpam, customer service, teller, pelayanan telepon, banking hall, kenyamanan ruang, toilet, ATM, SMS-banking, phone-banking, dan internet-banking berpengaruh secara simultan dan atau parsial terhadap profitabilitas yang terdiri dari rasio ROA, NIM, BOPO, FBI.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F untuk mengetahui hubungan variabel dependen terhadap variabel independen secara simultan, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kinerja pelayanan dengan profitabilitas bank berupa rasio return on assets (ROA), net interest margin (NIM), biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) dengan masing-masing F hitung sebesar 1,476; 1,459; dan 2,047 dengan tingkat signifikansi masing-masing sebesar 0,196; 0,202; dan 0,062. Sedangkan untuk variabel FBI hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh kinerja pelayanan dengan profitabilitas bank berupa rasio fee based income (FBI) berdasarkan hasil perhitungan uji F diperoleh F hitung sebesar 2,820 dengan tingkat signifikansi 0,013.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t untuk mengetahui hubungan variabel dependen terhadap variabel independen secara parsial, menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara performa customer service dan performa SMS-banking terhadap rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) , serta performa phone-banking terhadap rasio fee based income (FBI) dan diperoleh t hitung masing-masing sebesar 2,749; 2,718; dan 3,911 dengan tingkat signifikansi masing-masing 0,010 ;0,011; dan 0,001. Kemudian terdapat pengaruh negatif pada performa phone-banking terhadap rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) dan performa SMS-banking terhadap rasio fee based income (FBI) dan diperoleh t hitung sebesar -2,605 dan -2,834 dengan tingkat signifikansi 0,015 dan 0,008.

Kata kunci : kinerja pelayanan, pelayanan prima, ROA, NIM, BOPO, FBI.

ABSTRACT

This research discuss about service excellence that doing by Indonesian banks with entitled “Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Profitabilitas Perbankan Periode 2005-2008”. The outline of this research is service excellence which as follows as security officers performance, customer service, teller, operators, banking hall, room comfortability, toilets, ATM, SMS-banking, phone-banking, and internet-banking simultaneously influence and or partially to profitability which as follows as ROA, NIM, BOPO, FBI ratio.

The hypothesis test result using F test to know dependent relationship to independent variables simultaneously shows that there are no influences between service performances with bank profitability like return on assets (ROA), net interest margin (NIM), and operational cost to operational income ratio (BOPO) ratio with each F count 1,476; 1,459; and 2,047 with each level of significance 0,196; 0,202; and 0,062. On the other hand, for FBI variable, the test results show that there are influence between service performances with bank profitability like FBI ratio based on F test count result will get F count 2,820 with level of significance 0,013.

The hypothesis test result using t-test to know dependent variable relationship to independent variable partially, shows that there are positive influences between customer service performance and SMS-banking performance with operational cost to operational income ratio ,also phone-banking performance to fee based income ratio (FBI) and we will get each t count 2,749; 2,718; and 3,911 with level of significance each 0,010 ;0,011; and 0,001. Then there are negative influences between phone-banking performance with operational cost to operational income ratio and SMS-banking performance with fee based income ratio(FBI) and we will get t count -2,605 dan -2,834 with level of significance 0,015 dan 0,008.

Keyword : Service performance, service excellence, ROA, NIM, BOPO, FBI.